

Analisis pengaruh analisis pengaruh procedural justice dan interactional justice dalam perbaikan jasa terhadap kepuasan, switching intention, dan positive word-of-mouth pada jasa berbasis langganan dan non-langganan = The role of procedural justice and interactional justice in service recovery on recovery satisfaction, switching intention, and positive word-of-mouth in subscription service and non-subscription service

Muhammad Surur, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20490599&lokasi=lokal>

Abstrak

Berkembangnya dampak dari internet menyebabkan terjadinya perubahan dalam *behavioral* dari seluruh aspek masyarakat baik produsen maupun konsumen. Dalam segi penyampaian jasa, internet dapat dimanfaatkan menjadi berbagai fungsi mulai dari media distribusi jasa dari produsen ke konsumen hingga bagaimana penyedia jasa melakukan perbaikan atas kegagalan jasa yang terjadi. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dampak yang diberikan dari dua jenis cara perbaikan jasa yang populer secara *online* yaitu *online procedures* dan *technology mediated communication* terhadap kepuasan, *switching*, *word-of-mouth* dan perbedaan yang dihasilkan dalam industri berbasis langganan dan non-langganan. Sampel penelitian dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu: berlangganan (Spotify) sebanyak 102 sampel dan non-berlangganan (Go-Jek) 93 sampel. Penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan *software* Lisrel 8.80 dalam melakukan pengujian dan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *interactional justice* dapat dicapai menggunakan *technology mediated communication* dan berpengaruh terhadap kepuasan, *switching intention*, *PWOM*. Selain itu, kelompok industri yang berbasis jasa berlangganan (Spotify) menghasilkan hasil yang lebih signifikan pada variabel penelitian yang diuji pada penelitian kali ini dibandingkan dengan kelompok yang berbasis non-langganan (Go-Jek) dan terdapat perbedaan pengaruh yang lebih besar pada kelompok sampel industri berbasis langganan (Spotify) terhadap kelompok sampel industri non-langganan (Go-Jek).

Internet has shifted behavioral of human towards more rapid and more efficient activities in many aspects including how services are consumed. Activities from distributing channel of service from service provider towards consumer until how service provider make an effort towards service failure could be delivered using internet. The objective of this research is to investigate the impact of two most popular online service recovery strategies i.e. online procedures and technology mediated communication towards satisfaction, switching intention, word-of-mouth, and the difference between subscription base industry and non-subscription based industry. This research divide research sample into two groups: subscription (Spotify, 102 respondents) and non-subscription (Go-Jek, 93 respondents). Data are analysed using structural equation modelling using Lisrel 8.80 software. The results of this research show that interactional justice could be delivered through technology mediated communication and have significant impact towards satisfaction, switching intention, PWOM. Subscription based service provider (Spotify) have more significant impact in tested variabel research compared to non-subscription based service provider (Go-Jek).